

INTRODUCTION

Anne JORRO

Conservatoire National des Arts et Métiers, Laboratoire FOAP (France)

Maria PAGONI

Université de Lille, Laboratoire CIREL – ULR 4354 (France)

Depuis dix ans, les lois sur la formation professionnelle n'ont pas cessé d'évoluer : loi du 24 novembre 2009 sur l'orientation et la formation professionnelle tout au long de la vie ; loi du 5 mars 2014 sur la formation professionnelle, l'emploi et la démocratie sociale ; loi du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels, dite « loi Travail » ; loi de septembre 2018 sur la liberté de choisir son avenir professionnel. Associé à la création du compte personnel de formation (CPF), le conseil en évolution professionnelle (CEP), constitue une des pierres angulaires de ces évolutions et marque un changement de paradigme dans les services d'accompagnement des parcours professionnels comme le signale Philippe Dole (2014) : mettre l'accent sur l'initiative et l'autonomie de la personne, favoriser une dynamique de co-construction du projet professionnel entre le conseiller et le bénéficiaire, inscrire l'accompagnement dans une dynamique régionale et partenariale organisée par la mise en place du service public régional de l'orientation. Autant de mutations économiques et professionnelles qui bouleversent profondément le paysage de l'accompagnement des parcours professionnels (Pagoni *et al.*, 2017).

Comment ces principes sont-ils appropriés dans le travail réel d'accompagnement des parcours professionnels ? Difficile à observer au quotidien à cause de l'intimité de la situation d'interaction, ce travail a été l'objet de quelques études de terrain suite à la possibilité des chercheurs de rentrer dans les interstices des situations professionnelles en utilisant notamment les méthodes d'analyse du travail et/ou de l'activité. Il s'agit souvent de recherches qui associent recherche et formation et qui ont été menées sur différents objets des situations d'accompagnement : l'accompagnement en VAE (Mayen & Daoulas, 2006 ; Cherqui-Houot & Pagnani, 2006), le bilan des compétences (Bournel-Bosson, 2003), l'accompagnement de l'insertion professionnelle des jeunes (Bournel-Bosson, 2011) ou encore, plus récemment, le conseil en évolution professionnelle (Mayen, 2015 ; Jorro, 2016 ; Pagoni *et al.*, 2018 ; Levené & Boanca-Deicu, 2018).

Ces recherches montrent certains aspects essentiels du travail d'accompagnement des parcours professionnels et en particulier : la tension qui existe entre une conception humaniste et une conception adéquationniste de l'orientation (Danvers, 2007), l'importance et la complexité de l'analyse de la demande initiale (avec une distinction entre la demande implicite et la demande explicite), le fait que l'accompagnement est un travail solitaire sans feed-back immédiat, le fait que ce travail s'appuie en grande partie sur la co-construction du projet professionnel du bénéficiaire et la gestion des échanges, enfin le fait

que l'accompagnement nécessite des compétences d'adaptation et d'ajustement continu qui doivent être opérées en situation et pendant toute la durée de l'accompagnement.

Les articles qui constituent ce numéro soulèvent des questions plus spécifiques concernant l'accompagnement au conseil en évolution professionnelle compte tenu des changements introduits dans le métier du conseiller selon les dernières lois de la formation professionnelle mentionnées plus haut. Deux grandes problématiques de cet accompagnement se dégagent.

La première problématique concerne les tensions qui traversent les pratiques d'accompagnement tiraillées entre les principes d'autonomie et d'alliance de travail, très présents dans les cahiers de charge du CEP et un marché d'emploi en crise. Cette problématique est abordée par les articles de Thérèse Levené, Stéphanie Fischer, Vanessa Vidaller, Émeric Vidal et Sabrina Labbé, puis par l'article de Françoise Laroye-Carré issu d'une thèse de doctorat récemment soutenue.

La recherche présentée par Thérèse Levené interroge la manière dont les conseillers en évolution professionnelle s'approprient les directives émanant du cahier des charges relatif au conseil en évolution professionnelle fixé par l'arrêté du 16 juillet 2014. En particulier les capacités d'agir du conseiller et du consultant font l'objet d'une analyse qui tend à mettre en évidence les difficultés rencontrées lorsque la situation de chômage pèse sur les projections envisagées par le consultant. De même, tout en apportant des pistes de travail, le conseiller rencontre l'obstacle « d'agir pour » au lieu « d'agir avec ». Les capacités d'agir sont donc complexes en situation de conseil ; elles sont liées par une relation intersubjective tout en se heurtant aux impératifs d'urgence et d'employabilité du monde du travail.

Stéphanie Fischer étudie les pratiques d'accompagnement des conseillers qui cherchent à tenir compte du degré d'autonomie des bénéficiaires et de la prescription de « mise en autonomie des personnes actives » (Guide Repères, 2015, 2017). À partir d'un corpus de 6 entretiens d'auto-confrontation en Missions Locales et au Pôle Emploi, l'auteure analyse le travail de renormalisation à l'œuvre dans les pratiques de conseil, autour des valeurs délibérément choisies par les professionnels du conseil dont certaines peuvent aller à l'encontre des textes du CEP. Cette recherche ouvre la réflexion sur les postures professionnelles adoptées et, par conséquent, sur la professionnalisation des conseillers CEP, et les effets des pratiques sur les bénéficiaires.

Face au constat du glissement d'une politique des organismes accompagnateurs plus centrée sur l'humain à une politique gestionnaire encadrée par des objectifs et des contraintes de moyens, Vanessa Vidaller, Émeric Vidal et Sabrina Labbé interrogent les conséquences de ce déplacement sur les pratiques professionnelles ainsi que sur leur vision du métier. Les auteurs de cet article analysent les représentations professionnelles des conseillers sur l'accompagnement et, en particulier, sur l'éthique de cet accompagnement.

Enfin, l'article de Françoise Laroye-Carré étudie les effets perçus de l'expérience du CEP, après l'analyse de 36 entretiens téléphoniques réalisés avec les bénéficiaires qui ont été observés préalablement. Les résultats les plus importants mettent en évidence 5 thèmes : 1) la place de l'utilisateur-citoyen dans l'accès à ses droits ; 2) les préoccupations des personnes ; 3) les temporalités du ou des projets ; 4) la satisfaction en conseil ; et 5) la co-activité en CEP du point de vue des bénéficiaires. La conclusion questionne la mise en évidence d'une double fonction du CEP, entre information et transformation des personnes.

La deuxième problématique abordée par les articles concerne la formation des conseillers CEP et la place de l'analyse des pratiques dans ce processus. Cette problématique est en lien avec l'ambition du CEP consistant à proposer un service d'accompagnement gratuit et homogène découlant d'un seul cahier des charges et nécessitant le croisement des pratiques aussi bien au sein de chaque opérateur du CEP qu'entre les opérateurs.

Dans cette optique, Anne Jorro propose d'interroger les modalités de professionnalisation des conseillers en évolution professionnelle à partir de deux formations conduites au CNAM en 2019 et en 2020. En particulier, elle tente de mettre au jour comment des professionnels du conseil tirent parti du processus de circulation des savoirs par l'échange de pratiques et, en particulier, par l'analyse des expériences vécues (Morisse, 2020). Les analyses montrent qu'à l'issue de la formation les professionnels du conseil retiennent des savoirs en actes proches de leurs attentes. Les théories constituent alors la toile de fond de leur système de pensée en vue de l'action à conduire. La professionnalisation des professionnels du conseil prend appui sur la circulation des savoirs constituée par les échanges-confrontations lors des situations d'analyse des pratiques professionnelles.

Proposant une réflexion sur les recherches collaboratives, l'article de Marie-Hélène Doublet présente un dispositif de professionnalisation du service de conseil en évolution professionnelle des actifs occupés (hors secteur public). La démarche de professionnalisation implique chaque niveau de service du CEP (conseiller et bénéficiaires, manager de structures, pilote du dispositif, commanditaire France Compétences) Elle prend appui sur une recherche-action (RA) traitant des problématiques et questionnements portés par les professionnels concernés en collaboration avec une praticienne-chercheuse. Enfin elle est déclenchée à l'initiative des acteurs de l'un ou l'autre des niveaux d'intervention du CEP.

Ce numéro constitue donc une contribution importante dans la réflexion sur l'évolution du travail du conseiller en construction de projet professionnel. Il montre que malgré les contradictions qui traversent ce travail et les récentes politiques d'emploi et de formation professionnelle, la créativité du conseiller mais aussi la formation à et par la recherche jouent un rôle fondamental dans la valorisation de son métier et le processus de sa professionnalisation. ■

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Bournel-Bosson, M. (2003). Le développement de l'expérience des acteurs du bilan de compétences. *L'orientation scolaire et professionnelle*, 32(2), 307-325. <http://osp.revues.org/2763>

Bournel-Bosson, M. (2011). Regard sur l'activité d'accompagnement dans le domaine de l'insertion des jeunes. *Sociétés et jeunesse en difficulté*, 11. <http://sejed.revues.org/7232>

Cherqui-Houot, I. et Pagnani, B. (2006). La démarche d'accompagnement en VAE : entre expertise et maïeutique, le cas des accompagnateurs lorrains. *Formation et territoire*, 10, 53-65.

Danvers F. (2007). Quelques paradigmes fondamentaux de l'orientation dans la vie. *Communication présentée dans l'Actualité de la Recherche en Éducation et en Formation*, Strasbourg. https://aref2007.u-strasbg.fr/actes_pdf/AREF2007_Francis_DANVERS_183.pdf

- Dole, P. (2014). Le conseil en évolution professionnelle, nouvel espace public de construction du projet, *Droit social*, 12, 986-991.
- Jorro, A. (2016). Postures professionnelles des conseillers en évolution professionnelle, *Revue internationale de pédagogie de l'enseignement supérieur*, 32(3). <http://ripes.revues.org/1131>
- Guide Repères du Conseil en Évolution Professionnelle (2015). 154 p. http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/reperes_cep_novembre_2015_web.pdf
- Guide Repères du Conseil en Évolution Professionnelle (2017). 149 p. <https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/guide-cep-2017.pdf>
- Levené, T. & Boanca-Deicu, I. (2018), L'alliance de travail au service de l'évolution professionnelle : les pratiques en construction du CEP. *Éducation Permanente*, HS 11, 109-118.
- Mayen, P. (2015). *Le Conseil en Évolution Professionnelle. L'activité des bénéficiaires et le travail des conseillers ; deux ans d'expérience en Bourgogne*, Paris : Raison et Passions.
- Mayen, P. & Daoulas, C. (2006). *L'accompagnement en VAE, compétences et pratiques pour une fonction nouvelle*. Paris : Raison et Passions.
- Morisse, M. (2020). La narration de l'expérience : partage du sensible et circulation des savoirs au travail. *Éducation permanente*, n° 222, 73-81.
- Pagoni, M. *et al.* (2017). L'accompagnement des parcours professionnels en contexte de mutations économiques et sociales. Regards croisés entre le monde professionnel et le monde académique. Dans F. Danvers (dir.), *S'orienter dans un monde en mouvement*, colloque de Cerisy (p. 303-316). Paris : L'Harmattan.
- Pagoni, M. Brabant, A., Négroni, C. Obajtek, S. & Ruffin-Beck, C. (2018), L'appropriation du CEP par les opérateurs de l'orientation : quels changements dans l'ingénierie de l'accompagnement des parcours professionnels ? » *Éducation permanente*, HS 11, 119-127.